

## 原著

# 病院実習の報告書を分析して — 今後の指導に生かすために —

河 口 祐 子 \* 東 野 國 子 \*

Analysis of hospital practice report  
-To make use in future instruction-

Yuko Kawaguchi Kuniko Higashino

「医療秘書実務士」を目指す学生が病院実習に参加し、どのような部署でどのような業務を行い、何を学び何に気づいてきたのか、今まで実習報告書を振り返り、学生からの声を直接聞くことが無かった。本稿の目的は、病院実習における学生の取り組みを改めて確認し、事後アンケートの感想をまとめることにより、次年度の授業に生かすことと、今後学生が安心して病院実習に臨むことができるように的確なアドバイスをすることである。

**Key words:** 医療秘書実務士、病院実習日誌、実習後アンケート

## 1. はじめに

本校ライフデザイン総合学科では他大学に先駆け、医療機関への就職を希望する学生や、医療に関心のある学生のために医療・福祉エリアを設けてきた。平成10年より特定非営利活動法人・日本医療福祉実務教育協会の会員校となり、本学の卒業要件に加えて下記の科目を修得した学生に「医療秘書実務士」の称号を認定している（表1）。

（表1）2013年度入学生「医療秘書実務士」称号認定に必要な科目

区 分	授業科目
必須科目Ⅰ	文書処理演習Ⅰ（Word）
	社会福祉概論
	公衆衛生学
	医療事務総論（河口）
	医療事務Ⅰ・Ⅱ（河口）
	解剖生理学
	薬理学
	医療秘書実務（東野）
	病院実習（河口他1名）
必須科目Ⅱ	英語（英会話A）
	介護概論
	臨床心理学

※2014年度入学生には必須科目名に変更有

そもそも「医療秘書」という仕事は医療が高度化、専門分化する中で、チーム医療を円滑に行うコミュニケーションターとして、また医師や看護師の事務的補佐をするという役割を担って生まれた専門職である。業務内容は幅広く、院長や総看護師長・医局での秘書的業務、医事課では診療報酬請求事務・受付・診療情報管理を病棟ではカルテの整理や医師のサポートを行っている。協会では「医療秘書実務士」は医療機関において「医学の知識を持った秘書」「接遇の専門家」「医療事務や種々の情報の管理能力とコミュニケーション能力などを備えた人間性豊かな職業人」として医療や福祉分野で期待される資格とされている。

病院実習は「医療秘書実務士」の称号を取得するために必須とされているが、その目的は、非常に重要である。病院の内部を見学させていただき、それぞれの部署や組織について学ぶことから始まり、現場の雰囲気や、職員の方々の仕事ぶりを見せていただく、仕事をするということの大変さや厳しさを知る、学校の授業では出来ない体験をする、などたくさんある。もちろん、「医療秘書実務士」という称号取得だけを目的としている学生もいるが、医療機関への就職を希望する学生にとっては自分自身の予想をしていた職場であるのか、自分

\* 四條畷学園短期大学 ライフデザイン総合学科

自身の仕事の適性を判断する重要な機会でもあり、さらには卒業就職をするならば、就職をするまでの自分自身の課題は何か、を見つける重要な場であると考えている。

なお、病院実習が行われる時期は2年次の8月から9月の夏休み期間の2週間である。本校においてはそれぞれの履修科目の時期や科目の評価についても細かく規定をし、授業態度や身だしなみについても細かな指示をし、医療機関での実習にふさわしくないと判断した場合には実習に行くことを認めないとしている。

## 2. 本稿の目的

前述のように重要な目的をたくさんもって臨んでいる病院実習であるが、今までは病院実習を直接担当する専任教員が在籍していなかったため、実習後の学生の感想や実習中に毎日記入していた実習日誌のまとめを十分に行ってこなかった現状がある。

そこで本稿では今年度実習参加者（13名）の作成した実習日誌と事後アンケート（回収11名）をもとに、学生が実際に実習先でどのような業務を経験し、何を学び、何を反省してきたのか、自分自身に必要なと思ったのかを洗い出すこととした。これらを細かく分析し、精査することで、学生の実習中の課題をはじめ、今後の授業の中で改善点を見いだせたり、実習前指導においては、不安に思う学生への適切なアドバイスが出来ればと考えている。各医療機関でご指導いただいた職員の方々のコメントも参考にさせていただきながら、実習先で実際に求められていることについても考察していきたい。

## 3. 実習先の概要と主な実習内容

今年度は河口が依頼した4つの病院で13名が2週間の実習に臨んだ。なお実習の内容については、下記の①～⑧の内容の中で各病院に一任してあるため、病院によって実習内容が多少異なる。

- ①各部門の業務内容と各部門間との仕事の関連性の把握
- ②窓口業務（受付での患者対応、カルテ作成業務、外来窓口業務など）
- ③診療報酬請求事務（レセプトに関わる業務）
- ④病棟クラーク業務

- ⑤診療情報管理業務
- ⑥医師事務作業補助者の業務
- ⑦地域連携室の業務
- ⑧その他（雑務）

各病院の概要と具体的な実習内容は次の通りである。

A病院（実習者7名） 診療科目6科目 病床数272床

医局（外来）、放射線科、臨床検査科、薬剤部、栄養科、病棟、地域医療推進課、医事課、総務部経理課、庶務課、リハビリ科、そのほかグループ施設である介護老人保健施設、グループホーム、特別養護老人ホーム、高齢者向け賃貸住宅において見学や実習を行う。

### 〈具体的な実習内容〉

病棟ナースセンター見学 処方箋や検査依頼書などの作成手伝い  
入退院手続き補助作業  
放射線科で検査の機械やフィルムの見方  
高齢者向け賃貸住宅で高齢者の方と一緒にリクレーションや体操を行う  
リハビリテーション科で患者さんと折り紙  
処方箋を見ながら、お薬を棚から出す作業  
グループホームの入居者に絵本の読み聞かせや紙芝居を行う  
栄養科の仕事内容を見学  
総務部で職員の勤務表チェック  
臨床検査室で検査の内容や種類を教えてもらう  
新規患者のカルテを作成  
コンピューターでレセプトを作成  
庶務課で感染症廃棄物の保管・管理について学ぶ  
消火器などの確認と防火設備維持について学ぶ

B病院（実習者4名） 診療科目17科目 病床数218床 DPC対象病院

外来受付（再来機）、会計補助（自動支払機）、地域医療連携室、診療情報管理室、医局、循環器内科、放射線科、臨床検査科において見学や実習を行う。院内にて「免疫力を高めるための食事について」の医療講演会も聴講。

〈具体的な実習内容〉

患者様のご案内 受付、再来機、採番、自動精算機への誘導、説明  
薬の効能や患者様の主訴、カルテの検査内容から病名の確認  
紙カルテの整理  
紹介状のスキャンと管理収納  
予防接種の用紙の準備  
車いすを使った患者様の搬送  
受付で保険証の確認、紹介状のコピー、診察券発行、特定健診の説明  
医療相談室、地域医療連携室、診療情報管理室見学  
DPC/PDPSについて説明を受ける  
問診表のID調べ  
アシスト見学

C病院（実習者1名） 診療科目11科目 病床数173床 DPC対象病院

外来受付、地域医療連携室、入院医事課において見学や実習を行う

〈具体的な実習内容〉

外来医事課で伝票をもとにしたID番号からのカルテ出しと収納  
カルテの作成補助、保険証確認  
予約表からのカルテだし  
地域医療連携室見学と業務補助  
入院医事課でカルテ管理の見学  
返戻レセプトの訂正作業  
伝票以外での検索によるカルテだし  
医事コンピュータ入力  
DPC作業見学と病名の入力  
入院カルテと看護記録勉強

D病院（実習者1名） 診療科目19科目 病床数350床 DPC対象病院

災害拠点指定病院 へき地医療拠点病院

外科、内科、外来受付（再来機）、皮膚科、外来会計、病棟において見学、実習を行う。

〈具体的な実習内容〉

レントゲン室見学  
電子カルテの使い方

メッセージ業務

保険証確認など受付業務  
再来受付機説明  
内線電話応対  
患者様基本情報登録、検索  
紹介状の処理  
診察補助業務  
領収書、明細書、処方箋など会計窓口補助業務  
内線、外線電話応対、外線電話交換業務  
時間外診療の会計業務  
面会に来た方のチェック  
物品請求の準備、補充、整理など  
入院患者様の医療文書の取り扱い  
病棟でのおやつ準備

以上のように病院ごとの実習内容は著者の予想をはるかに越え、多岐に渡っている。

病院施設の内部を見学することにより、各部署の働きや繋がりを確認すること、それぞれの部署で色々な職種の方々の具体的な業務を見せていただくこと、受付での実際の患者応対やレセプト作成の補助業務など正直基本的なことを考えていた。しかしながらお薬の種類や何日分処方されているかで病名を推察するというような高度なことや、内線電話だけではなく外線電話を取り次ぐ電話の交換までさせていただいていたことに正直驚いた。特にA病院では高齢者対象のグループ施設見学だけではなく、お話し相手やリクレーションにも参加させていただき普段出来ない経験もしてきている。高齢者施設における学生たちの感想はまとめて後述する。

4. 実習報告書をもとに

まず、学生の実習報告書から学んできたことや反省、感想を項目に分けて抜粋してみる。

1) 実習を通しての全体的な感想

- ・院内の各施設や検査室、リハビリ科などを見せていただいて本当に勉強になりました。現場でしか学べないことがあるので、とても感謝しています。
- ・授業の中で、患者応対の練習をしたことはあるが、実際患者様と接すると、戸惑い、緊張して急に声が出せずに固まってしまった。
- ・実習中に病院の中で、色々なことを患者様から尋ねられたりしたので、患者さんにとっては医事課

の職員の方も実習生も同じように見られているのだということを実感しました。

- ・職員だと思って患者さんから質問された時は、あやふやなことを言わないで、誰かに必ず聞いてから答えることが大切だと思いました。
- ・大学の授業で行っていたことと実際にその作業を行っていることは同じ内容だけれど、その一つ一つの重みを感じた。
- ・授業では取り扱っていなかったことをさせてもらって始めは戸惑ったが、逆に新しいことにチャレンジさせていただいて本当に良かったと思います。
- ・病院内でのコミュニケーションの大切さをオリエンテーションを通して実感しました。
- ・病院がどんなところで何をするとどこかわからずに実習にきたが、初日の実習を終えて、人の命に携わる仕事だと改めて気づきました。
- ・実際に直接患者様と接して、改めて患者様に安心していただける対応の仕方がどれほど難しいかわかりました。
- ・職員の方々がテキパキと仕事をこなす姿をみて自分もそうなりたと思った。
- ・クラークの仕事を見学させてもらってすごく興味がわきました。
- ・病院にはたくさんの人が働いていて、流れがある。もし病院で働くならその病院内での流れを把握しておくべきだと思いました。
- ・働いている部署が違えば仕事や目的が違うのが当たり前だけど、最終的な目標は患者さんのために仕事をするといった面では同じで一つのチームなんだなと思いました。
- ・病棟を見学した時、実際の患者様が入院している様子を見て、自分は入院したことがないのであまり入院患者様の気持ちがわからなかったが、辛い気持ちなんだと思いました。
- ・患者さんが実際に使っている保険証や診察券を見ることができて良かったです。
- ・実習では実際の医療関係の色々なお仕事に携わっている方からたくさんお話をすることができ、また知識を得ることもできて良かったです。
- ・約1年半学校で医療事務について勉強してきたが、やはり医事課での実際の雰囲気を感じることが出来て良かったです。
- ・やはり何事にも実際体験してみても初めて気づくこ

とがたくさんあると思います。実習を通して病院に勤めたいという思いがさらにも増して強くなりました。今後はもっと知識を増やして自分を磨いていきたいと思います。

- ・実習を通して自分には何が足りないのか改めて知ることができ、患者様と接するときのマナーや礼儀などを学ぶことができました。
- ・患者様には失礼のない態度で接し、笑顔で挨拶するという基本的なことを全体朝礼や実習指導者の方々に教えていただきました。患者様から見れば職員と同じなのに、実習生だからといって教えていただいたことに積極的に取り組まず、お手伝いもせず、座っていることが多かった気がします。明日は努力したいと思います。
- ・医療機関に勤めようと思っている人間が体調を崩して実習をお休みするなんてもってのほかだと思いました。体調管理には気を付けないといけないと思いました。
- ・実習に来ているのに患者様の方から教えられることの方が多く、良い経験になりました。
- ・接客業のアルバイトをしているので接客には慣れているが、慣れているからこそ基本ができていないところもあって自分の悪いところに気がつきました。
- ・医療機関に就職する前に、この実習で医療機関のお仕事はとても厳しい世界だとは知らず、生半可な気持ちのままではやっていけないと思いました。
- ・実習の目的である授業で学んだことを元実際に現場に出て、医療事務員として必要な知識、技術全般を体得することはもちろん、医師、コメディカルスタッフとの連携の大切さや重要性、医事課の中での連携などもとても大切なことだと学びました。
- ・社会人としてのあいさつや連携をすばやくするための「報告・連絡・相談」の重要性を学びました。
- ・新しいことを学んだり、教わったりする時は、怖いとか恐怖心ではなく、好奇心と興味津々で楽しさしかありませんでした。

前述したように今年度実習を行った4つの病院では実習の内容が多少異なるが、全体的な感想は各病院での実習生では相違がなかった。

特に学生の実習報告の中に自分達も医事課の職



員として見られているという感想が複数あり、そのことを意識して学生の行動が日を追うごとに変わっていく様子も見られた。職員として見られている以上は、質問にも答えられるように準備しておこうであるとか、患者様に負担を掛けないように、お待たせしないようにわかりやすい説明ができるように準備しておくことも自分たちで考えたようだ。

大学では授業数の関係もあり、病院の医事課職員として行う業務を全て網羅することは出来ないが、学生たちは新しい業務にも果敢に取り組み、臨機応変に、しかも毎日の実習の中で工夫をしながら業務をこなし、それを自分の自信にしていくな様子も見受けられる。適応能力の高さを感じた。

実習中に体調不良により実習を休んでしまった学生が2名いたが、実習という貴重な機会を無駄にしてしまったことへの反省と医療機関に勤める者の「健康管理」の大切さを自らの課題として捉えていた。

また複数の学生から病院で働く職員の方々の働きぶりを見て、自分もそうになりたいという感想があがっていた。これはキャリア教育上、ロールモデルを見つけてその職業や職場に関心を高めることができた点において非常に有意義なことである。

## 2) 実際の業務を遂行する際に感じたこと

- ・実習が始まると自分の想像していた病院の事務の仕事とはほど遠く9月初めの月曜日ということもあり、医事課の中では電話が鳴り続け、職員の方々は忙しく、午前の受付や会計にはたくさんの患者さんで溢れていた。
- ・学校のレセプトの授業では単にカルテの検査名や薬の名前を点数表で計算だけをしていたが、それは本当に基本的なことで、仕事では薬の効能や検査の意味も知っておく必要があるのだとわかりました。
- ・実習をしてみて自分の知識のなさがよくわかりました。
- ・医事課の仕事を少し見せてもらったが、保険の種類など今まで学校で習ってきたことが曖昧で、覚えきれていないことがわかりました。
- ・医事課に行って初めて仕事の内容がレセプトだけではなく、たくさんあることがわかりました。
- ・新規患者様のカルテを作成する際、保険番号や公

費の番号、患者様の氏名など色々な情報が書かれていたのでカルテは本当に重要なものと再認識しました。

- ・紙カルテの場合、手書きで書かれているが、何が書いてあるのかわからなかった。
- ・総務課で書類作成のお手伝いをしたが（Word）の勉強をしておくべきだと実感しました。
- ・保険の種類についてなど聞かれた際に答えることができず、自分がいかに授業の内容を覚えていなかったのか気が付きました。医療事務員を目指すなら、こんなことではダメだと思いました。忘れないようにもう一度覚え直すことを今後の課題とします。
- ・医事課での実習の際、自分の計算力と漢字力のなさを痛感しました。実習生だから甘く見てもらえた自分の中では思っているのですが、これが社会に出ていたら通用しないと感じました。
- ・受付ではスピードと丁寧さの両方が求められている。スピードを優先すると、ミスが多くなるし、丁寧さを優先するとスピードが遅くなる。どちらも求められるのが難しい。
- ・覚えることがたくさんあり、短時間で覚えるのが大変だった。
- ・レセプト作業のお手伝いをすることにより、自分の勉強不足をものすごく感じたので、今後の勉強ではより深くまで学ぶことの必要性を感じました。
- ・採番担当の時に、整理券を渡す際に、患者さんのお名前を呼び忘れそうになった。応対にだんだん慣れてくると、自分の心に余裕が生まれたことが原因だと思う。
- ・カルテから病名をつけるという作業は学校ではしていなかったが、自分の知識のなさや理解力のなさを悔しく思いました。
- ・受付業務を何度もしていると、患者様がもって来られる文書の種類を把握しておく必要があると学びました。
- ・忙しいときこそ笑顔で患者様に丁寧な応対が必要だと学びました。
- ・患者様と自分を置き換えて一番何をしてほしいのか気づくことで対応の仕方を変えたりしました。
- ・仕事の指示を要領よくメモすることが難しかった。また医療事務の仕事だけではなく、一般事務の知識を身につけておくべきだったと後悔した。

- ・受付でコピーをする際も丁寧にスムーズに、患者様にお返すための1秒1秒が大切な業務だと思いました。
- ・救急で来られた患者様の対応は、受付での確認作業をすばやくしないと患者様の命にかかわることがあると改めて知りました。
- ・患者様を氏名で検索する場合、漢字の読み方がわからなくて検索できなかったのが、漢字もきちんと読めるようにしたいと思った。
- ・患者様の名前には同じ読み方や同じ漢字の人もいるので、間違いがないように気をつけた。
- ・カルテに書かれている患者様のお名前は何度もしつこいほど確認をし、色々な書類を綴じ間違えないように気を付けた。

この項目では授業で習ったことが十分に定着していなかったという感想が複数見られた。しかしそれらは大切な課題のひとつであるが、実習後に確認できることである。ここで問題なのは学生たちの学校の授業以外の一般常識のなさや事務処理能力のなさが露呈したことである。計算が出来ない、漢字が読めない、素早く事務処理が出来ない、指示されたことを要領よくメモできない、説明をしていただいたのに自分に理解力がないなどがそうである。普段学校で教員から漢字が読めないことや計算が遅いことなどは指摘されても、あまり気にとめていないかもしれないが、やはり実習に行って初めて業務に差しさわりがあると自分自身で気が付いたり、また、外部の方に指摘されることによって強く意識するのかもしれない。この点については四條學園短期大学紀要2014年第47号で仁平らが「ライフデザイン総合学科教育課程におけるキャリア教育」[1]でも論じているが、全学的に基礎学力不足の学生のために何らかの学習方法を試す必要があるのではないかと考えている。

事務処理能力については、病院実習に臨む学生には医療エリアだけではなく、知識やその能力を高めるために秘書系の科目の履修も無理のない範囲で勧めていく必要があると考える。病院ほど午前中に患者様が集中するという職場はない。しかも相手は怪我や病気を抱えている。患者様をお待たせしないためにもある程度の事務効率とスピードは不可欠であると考えます。

### 3) 患者様の対応について

〈コミュニケーションの取り方について〉

- ・リハビリテーション科の見学のとき、理学療法士さんが患者さんが歩くのを補助したりマッサージしたりしながら話しかけていました。そうすることで患者さんの心をリラックスさせることができるそうです。そういうコミュニケーションもとても大事なんだと思いました。
- ・色々な部署を回らせていただきましたが、言葉遣いを注意されました。自分では敬語を使っていると思っていたのですが、忘れてしまったことがあって何回か怒られてしまいました。
- ・患者様の対応では時々早口になったり、声が小さくなってしまったり、敬語が正しく使えていないことに気がつきました。
- ・患者様の対応の際に「目を合わせる」ことを意識し、姿勢を低くし傾聴の姿勢をとりました。そうすると今までの倍以上に患者様と話をすることが増え、結果的に「ありがとう」と声をたくさん掛けていただきました。
- ・患者様に安心感や満足感をもってもらうために、わかりやすい言葉を遣ったり、落ち着いた声と表情で接することを心掛けました。
- ・退院予定の患者様の家族を怒らせてしまいました。面会に来られた方にはお名前、ご関係などを聞くことになったのですが、何度も同じことをお聞きして怒鳴られてしまいました。
- ・採番のところに立って患者様の対応をしていると他の患者様からも声を掛けられました。その際その気配を感じることが出来ず、十分な対応が出来なかったのが患者様を怒らせてしまいました。
- ・患者様の対応はほんの少し言葉遣いをかえるだけで患者様の態度も違ってくるし、喜ばれることが多いと感じました。
- ・患者様に説明をする際にわかりにくい説明をしてしまって、患者様を混乱させてしまった。
- ・小児科で気が付いたことは、たえず患者様を見る、笑顔で接することだと知った。子どもに声を掛ける際は、子どもの目線で話すことが大切だと思った。
- ・実際に患者様の名前を呼ばせてもらったが滑舌や声の大きさに気が付けた。

ここでは予想通り課題が多く上がっていた。東

野が「医療秘書実務」の授業の中で重点をおいているのが患者対応である。実習先ではとにかく、「返事」「あいさつ」「最低限の敬語」が大切であること、患者様に対してはホスピタリティの必要性和安心感を与える笑顔が不可欠であることを話している。授業では基本的な「初診受付」「会計業務」のロールプレイを一人ずつ行い、チェックリストを配付して自分自身のロールプレイを振り返って自己採点をさせている。その際やはり気になっていたのがコミュニケーション能力のなさである。声が小さい、相手の目を見て話すことができない、相手の話を聞く時に相槌を打ったり出来ないことを危惧していた。しかし、今回の感想の中に自分たちで気づき、気を付け、工夫し、また積極的に患者様に声を掛けていく様子も多々見受けられ、十分とは言えないまでも、職務についての理解を深めることが出来ていると考える。

#### 〈クレームの対応について〉

- ・自動精算機が故障して患者さんから「早く直してよ」「バスの時間に遅れる」など色々言われたが、「もう少しお待ちください」としか言えず、困った。想定外のことが起こった時に、即座に対応できるようにしたい。
- ・受付で長い列ができ、自分が並ぶべき列ではないところに並んでいた患者様が多く、「また最初から列に並ばないといけないのか」と何度もクレームを言われました。列が混乱しないためにはどのような声掛けが必要か、また最初から並んでいた患者様に対しても公平にするにはどうすればよいのか、自分なりに工夫をし、考えながら仕事をしたことが最終的には楽しかったです。
- ・別の列に並んでいる患者様から番号をとってきてほしいと頼まれ、最初から列に並んでいる患者様に不愉快な思いをさせてしまいました。気遣いは必要だが、受付は平等でなければ意味がないということを学びました。
- ・再来機で「薬局の待ち時間が長い」「謝るだけでは解決にはならない」など長い時間患者様から叱られました。対応の仕方がわからず、その後も休憩まで動揺したままでした。まだクレームには慣れていませんが、今後のために頑張っていきたいです。
- ・「予約なのに長時間待たされた」「薬局の待ち時間が長すぎる」など自分が担当している以外の部署のクレームを患者様に言われました。不満や愚痴の多さに挫けそうになりましたが、最後まで頑張れたのは医事課の方に「クレーム対応をすることも経験の一つ」だということをお願いいただいたからです。

クレーム対応についての感想はB病院での実習生のものが圧倒的に多かった。主な業務内容の項で前述したがB病院での実習部署が再来機付近でのご案内や自動精算機付近での説明などが多かったせいである。まず実習生がその病院の受付システムについてよく理解をしていなかったこともクレーム対応に追われた一因である。最初はクレーム対応に追われオロオロするだけだった。しかしクレームがあるならば、そのクレームをなくすためにはどうすれば良いのか自分たちで相談しあい、患者様に積極的に声掛けをして勘違いや混乱を避けて、受付を公平なものにするために工夫をし、クレームにも強くなっていく様子や、最終的には考えながら仕事をするのが楽しいと感じる学生もいた。また職員の方に「クレーム対応をすることも経験の一つ」であると言ってもらったことが、学生の励みになったのだと思う。ただ、患者様からご指摘をいただいたように、「申し訳ございません」と何度も同じ言葉を繰り返し、謝罪の言葉のバリエーションが少なく、逆に患者様をイライラさせてしまったと推察される。「医療秘書実務」の授業内でも状況対応の練習でクレームの対応にも少し触れているが、もう一段踏み込んだ必要であると考えます。

#### 4) 特に励みになったこと

- ・患者様に説明をしていると名札を見て「〇〇さん、ありがとうございます。頑張ってください」と言われたこと。励みになり、頑張る勇気をもらえた。
- ・会計で困っている患者様に自分から声を掛けました。「ありがとう」と笑顔で感謝の言葉をもらいとても嬉しかった。
- ・再来機で業務をしていた時に「笑顔が素敵やね、気持ちがいい」と言われました。また「受付で聞けない簡単なことが質問できる」と言われ、再来機に立つことの意味を新しく知ることができました。

- ・再来機で業務をしていた時に毎日来院する患者様に顔を覚えていただいた。「担当の職員が毎日変わると不安に思う」と、患者様の意見を直接聞けることができて良かった。
- ・患者様から「ありがとう」と笑顔で声をかけていただいたことが自信に繋がり、また応対をする喜びがあることも知りました。
- ・休憩時間に職員の方と話をし、実習での働き具合が良く、職員の方の負担が減っていると褒められてとても自信になった。

やはり「ありがとう」と患者様から直接言われることは大きな励みになる。それが嬉しくて自信に繋がり、患者対応の喜びを知ることは実習に行った者しか味わえないことである。

顔見知りの患者様が出来たり、毎日来院される患者様のお名前を覚えたりすることは地域密着型の病院には必要なことである。

#### 5) その他

- ・リハビリテーション科で患者さんが一生懸命にリハビリに取り組んでいる姿をみて日々の努力がすごいと感じた。
- ・お薬を出す時には処方箋を書き、お薬を出したら必ず別の人に確認をしてもらうことや、同じような名前の薬があるので、間違えないように棚に番号が書いてあって工夫がされている。
- ・実習担当の方に実習内容以外のことや就職のことなど色々とお話をする機会があり、自分が今何をしないといけないのか改めて考えました。現場で働いている人の話はとても貴重で自分のためになりました。明日は今日より色んなものを学び、吸収したいです。
- ・病棟での実習の際、自分達が台帳に記入をしていた入院患者様が突然亡くなられて驚きました。台帳を記入しただけで顔は知りませんでしたが、やはり悲しい気持ちになりました。病院で働くということはこういう悲しい事態とも向き合わなければならないのだと思いました。
- ・病院では直接治療に関係する部署ばかりが目されるが、地域医療推進課や庶務課、総務部や経理部など普段あまり耳にしない部署があり、縁の下での力持ちとしてみんなが病院を支えているのだとわかりました。また同時に各部署の連携がとても大切なのだと思いました。
- ・医師が実際に患者様を診察する様子を見せていただいたが、患者様一人ひとりの目をしっかりと見て、話を聞くと患者様は自分の体調面などをしっかりと話せると感じました。患者様と医師の間に信頼関係が築かれていることがわかりました。
- ・日本人ではない方が何名かいらっしゃって通訳の方もいなかったの、伝えようと頑張ってみたがうまく伝わらなかった。もう少し外国の方への伝え方を自分なりに考えていきたいです。
- ・アシストの見学をさせてもらった時に忙しい中でも混乱が起きないのは、情報の一つひとつをよく理解した上で伝える方、聞き取る方のコミュニケーション能力の高さと、チーム力があるからだと感じました。
- ・再来機や採番ではクレームを言われないようにちゃんと対応しなければ、という思いが強く、笑顔のことを忘れていたことが反省点です。
- ・自分に与えられた仕事だけに集中し過ぎて、医事課の方々の仕事ぶりや動きを見学する余裕がなかった。
- ・車いすの操作中、自分の勘違いでミスがありました。患者様には特にけがなどありませんでしたが、自分の思い込みで行動をすることは事故につながる可能性があることを普段から意識するようにし、注意深く気をつけることが必要だと思いました。
- ・会計の際に高齢者の方が、忘れ物をなさるケースが多かったので、声掛けに工夫をしたところ忘れものが減りました。この経験から少しの気配りで物事をスムーズに進めることが出来、ひとつの気配りでどれだけ患者様の負担を減らしたり、業務を正確に進めることができるかを学んだ。
- ・再来機のところに立った時、トラブルが発生しないように、「〇〇がお済みでない方は先にこちらからお願いします」と列に並ぶ患者様に声を掛けていった。
- ・予約にない患者様から「待ち時間はどのくらいか」と尋ねられた際に「予約がない場合には待ち時間が長くなります」としっかりと業務の流れを把握していると答えらることを学んだ。
- ・車いすの患者様には自分から近づいて再来機までご案内したり、診察券を機械に通していただくということも患者様の負担を減らすために大切なこ



とを学びました。

- ・実習中の昼休みの1時間の間に「社会人としての研修会」という資料を読み、社会人には欠かせない基本的なことを学ぶことが出来ました。

その他の項目では業務以外のことで、周りをしっかりとよく見て学んだことが書かれていた。リハビリに励む患者様の頑張りに感動したことや、治療に直接当たらない部署も病院の中では大事な役目を担っていること、医師の患者への真摯な対応をみて信頼関係の在り方などもしっかりと学んできたようである。また今回実習中にお名前だけ知っている患者様が亡くなったことで「死という敬虔なことに向き合う」ことに直面したこともあった。やはり医療機関で働くということは「人間の命に係わる仕事」であると実感したであろう。しかし、残念ながらその意識は毎日仕事を続けていくと薄れていくものである。学生たちには、決して忘れないでほしいことでのひとつである。

受付に外国の方がいらっしゃって戸惑ったという感想が上がっていたが、これについても授業の中では扱えないが、参考プリントとして渡しておくことは可能であると考え。車イスの実習も基本的なことは行っているが、十分時間が取れなかったのは反省点である。

またB病院での実習は9月1日月曜日から始まり、医療機関としてはレセプト作成、提出の時期で、ひと月で一番忙しい時期での実習となった。その忙しい姿から、真剣に仕事に取り組む職員の方々の姿勢にも仕事の大変さも学んでいる。

病院には色々な部署があり、病院全体を見学させていただいたおかげで、病院内部のこととそれぞれの部署とのつながり、連携、コミュニケーションの必要性を感じとることもできたことも実習の目的のひとつである。

〈A病院実習生の高齢者施設での感想〉

- ・施設でお年寄りとのリレーションをした。最初は何をどう話したらよいのかわからなかったが自然と笑顔になって話すことができるようになっていった。
- ・施設での実習には私の祖母や祖父と同じ年代やその上の方も多くいらっしゃいましたが、自分の祖母や祖父のことを考えながら実習していました。

- ・施設では孫のように可愛がってもらいました。
- ・施設では入居者の方々と一緒に歌を歌ったりしました。世代も住むところも全然違う方々と同じ曲と一緒に歌えたのはすごく新鮮でした。
- ・認知症の方とお話をする際には「話されていることをおうむ返しで繰り返したり、何度も話されたことでも初めて聞くように対応する」ということや、「同じことを何度聞かれても怒らずに、同じように答えてあげる」ということを知りました。
- ・施設で認知症の方に耳が聞こえづらいと思って、大きな声で聞き取りやすいようにはっきり話するように心がけました。
- ・施設で高齢の方に紙芝居を読みました。普段本を読まないの、ほとんどが棒読みでしたが、利用者の方は何も言わずに喜んで拍手をしてくださって申し訳なかったです。
- ・認知症の方は相手の表情を見分けているので、ムッとした表情ではなくていつも笑顔でいることを心掛けました。
- ・高齢者や認知症の方のための施設が色々あり、それぞれの施設の基準を初めて知りました。
- ・貴重な実習で認知症ってどういう病気なのかわかりませんでした。病気の重さを身をもって実感することができました。
- ・認知症の方が突然怒り出してコミュニケーションをとるのが難しかったです。
- ・実際に利用者さんの車イスを押したりすることが出来て良かったです。
- ・利用者の方の安全を守るために施設には色々な工夫がされていました。
- ・施設では言葉のキャッチボールが難しく、なかなか会話が弾みませんでした。
- ・車イスを押させていただきましたが、信頼関係がないといけないと思いました。自分が怖いと感じていたら相手も怖いと感じると思うので信頼関係は大切だと思いました。
- ・施設の入居者の方に紙芝居をしました。自分では大きな声をだしたつもりでしたが読み終った時に「聞こえなかった」と言われてしまい反省しました。

A病院では系列の高齢者施設でも実習が行われた。都心部では核家族化が進み、2世帯、3世帯で生活することがないので、普段は高齢の方々とお話をする機会が皆無だと推測される。そんな

中、難しい課題であると認識していたが、実習生は認知症が進んだ方とも触れ合い、お話し相手をしたり、リクレーションにも参加してきた。病気についての知識も少なく、施設ごとの定義もよく理解をしていなかったようで、十分お役に立てなかったかもしれないが、学生なりに、自分の家族であればどうしてほしいか、施設での経験から何か勉強してみようとか、考える機会を与えていただいたことをありがたいと思う。

#### 5. 実習先からいただいた概評をもとに

各病院での実習内容や業務内容が異なる上に、実習に参加した人数にもよるが、各病院からいただいた概評を列記しておく。

##### A病院（実習者7名）

- ・メモをとりながら熱心の実習を受けられました。
- ・実習記録も丁寧に記入されていた。
- ・積極性もあり実習内容を理解していた。

##### B病院（実習者4名）

- ・わからない点があればすぐに質問し、解決しようとする姿勢が良かった。
- ・持ち前の明るさを発揮し、患者対応にも懸命に取り組めていた。
- ・事務作業的な業務には積極的で良かったが、対人関係の業務にも積極的に参加出来るとうっとよかった。
- ・患者対応に真摯に取り組んでいた。

##### C病院（実習者1名）

- ・作業内容は的確にこなせていた。
- ・指示にもすぐ対応できていた。
- ・礼儀や挨拶をもう少ししっかりできれば良かった。

##### D病院（実習者1名）

- ・どの業務にも毎日誠実に取り組んでいた。
- ・毎日の記録も各業務の詳細まで明確に記録されており要点をうまくとらえ身につけていただいた。
- ・遠慮もあったのか積極性が少し欠けていた
- ・研究心について、よく下調べができていた印象はあまりうけなかった
- ・実習全体を通してはとても真面目に取り組んでいた

実習参加者が単独である病院では個人の学生の

所見となっているが、良い面は全体的に真面目に実習に取り組んでいたことである。今後の課題としては、とにかく社会人としての基本である「礼儀」「挨拶」は徹底して身に付けておくことは必要不可欠であるが、積極性に仕事に取り組む姿勢、患者様との対応、コミュニケーション能力の向上などがあげられる。

ここで実習先の医療機関の方に感謝したいことは学生の感想の中にも何度も出てきたが、何度も同じことをわかるまで根気よく説明してくださったことや、職員の方があまりに忙しそうなので質問することを遠慮したような際にも、「遠慮せずに何でも聞いてください」と嫌な顔をせずに言ってくださったことである。その一言のおかげで学生が心理的に救われ、安心して実習を最後まで行うことができたと思っている。この場をおかりして感謝申し上げたい。

#### 6. 実習後アンケートをもとに

実習終了後平成26年11月から12月にかけて実習後のアンケートを実施した。実習参加者13名のうち11名から回答を得ることができたので、以下にまとめる。

病院実習に参加された際にこんなことをもう少し学校で勉強しておけば良かったと思ったこと、感じたこと、実習先で注意されたことがあれば具体的に教えてください。

- ・患者様の前ではもっと丁寧な言葉遣いが出来れば良かった。
- ・車いすを押す時は、患者様に一言掛けるべきだった。
- ・どの場面においても積極性が必要だと思った。
- ・医事課の方はいつも忙しそうで声をかけにくい、もっと積極的に声を掛ければ良かった。
- ・勉強しておけば良かったと思うことはたくさんあるが、とにかく授業での覚え方が曖昧だったと思う。一年の時に学んだことを確実に覚えることが大切だと感じた。
- ・授業で学んだ「患者対応」のプリントをしっかりとっておけばよかった。
- ・患者対応の際に、丁寧な言葉で説明し、敬語を正しく使っている、子どもや高齢の方にはわから

なかったので、わかりやすく短くて丁寧な言葉を学ぶ必要がある。

- ・病院内の案内図を実習以前に知っておけば良かった。
- ・応対中の優先順位を知っておくべきだった。
- ・病院や応対の仕方だけではなく、事務的な仕事があることや、種類、書類の取り扱い方を授業の中で知りたかった。
- ・後期高齢者、前期高齢者、子ども、幼児などの保険の種類について勉強していくべきだった。
- ・授業の中で教えてもらったことは午前診の忙しさで役に立たなかったり忘れてしまったりしたので、最低限覚えておくべきことをあらかじめ自分でまとめてメモ帳に書いておくべきでした。
- ・患者様が忘れ物をしたまま帰らないように、目配りをしたり、声を出すことが大切だと思った。
- ・わからないことを自分の判断だけで動かずに、周りの職員の方に聞くことの大切さがわかった。
- ・色々なパターンの受付の仕方を身に付けてから実習に行った方が良かった。
- ・授業での受付練習をもっとしておけば良かった。
- ・積極的に受付をしたいと思って挑戦したら良かった。
- ・受付の練習をあまり身につけずに実習に行ったので、ずっと実習先の受付に慣れず、患者さんを前にしてパニックになってすぐに言葉や行動できなかった。
- ・小さな事にも動揺してしまい直ぐに行動出来なかった。
- ・頭に入れた知識が少なかったので受付のことをもっと濃くした方がよい。
- ・受付や会計で患者様に声を掛ける時に、緊張して声が小さくなった。
- ・電子カルテや問診票に入力する際、簡潔に言葉をまとめられず長々と書いてしまった。
- ・内線電話の際、慣れていないのでハキハキしゃべれなかった。
- ・実習先では入退院などパソコンで入力するので医療事務コンピュータの授業をとっておけば良かった。
- ・注射などの計算の時に、わかりやすいように自分なりに表を作っていたので確認もできていいなと思った。
- ・保険の種類を聞かれた時に答えられなかったから

ちゃんと覚えておくべきだった。

- ・お金の計算がすぐに出来なかった。
- ・敬語がすぐに出来なかった。
- ・介護施設に行った時、利用者の方とコミュニケーションが取れなかった。
- ・患者様を前にして敬語や丁寧語がすぐ出て来なかった。
- ・指示はメモをとるのに必死で、たまに聞き流していたから、メモをとる習慣を身に付けた方がよい。
- ・患者様にとって「待つこと」はイライラすることなので、気持ちよく待ってもらえるように配慮が必要。
- ・病気の内容や職業、プライバシーに関する情報を第三者に漏らしてはいけないと感じた。

予想通り実習後のアンケートは実習報告書と重複する部分も見られたが、実習が終わってしばらく時間が経っているのに、冷静な表現が多かったように思う。学生のアンケートの中にも出ていたことで、授業の中で取り入れることが可能なことは積極的に取り入れていきたいと思っている。また自分自身のことを客観的に見て反省や課題もできているので今後の実習指導をする上でも役立つと思っている。

## 6. まとめ

さて、今回実習報告書とアンケートを振り返ることにより、見えてきたことがたくさんある。まずは学生が実習で行う業務内容の多様さである。しかしながら今年度の実習生は自分たちで色々工夫をし、業務をこなし、授業では学べないことながら身をもって修得しており、医療に携わる者としての意識も高めることができている。病院実習における目的をかなりの部分で達成出来ていると思う。

例年、実習が始まると医療機関から実習学生のクレーム等があり、また途中リタイアする学生が出ている。そのため、今年度から病院実習の事前授業の見直しを図った。全8回であった授業回数を全15回に増やし、実習の心構え、病院でのマナー、保険証について、実習先の研究等を事前指導内容に加えた。その結果、今年度は医療機関からの呼び出しや、身だしなみに関するクレームもなかった。また途中リタイアする学生も一人も出

なかった。

質的には医療機関の臨むレベルに達していないかもしれないが、普段より気を引き締め、自覚をもって実習に臨んだことが窺える。

また今回の実習を通して「医療秘書」という職に就きたいという思いを強めた学生もいた。平成27年2月末日時点で実習参加者13名のうち6名が医療機関への就職が内定していることも特筆すべきことである。

次年度の学生への生かし方であるが、実習前の学生には学校での授業はあくまでも基本的なことであるが、しっかりと復習をしてから臨むことを条件としたい。また社会人として基本的な「返事」「挨拶」「笑顔」「基本的な敬語」の徹底定着、業務を進める上で不可欠な最低限の「報告」「連絡」「相談」、指示を要領よくメモできるように必須科目以外で秘書関連科目の履修を無理のない範囲ですすめてみることの必要性を感じた。もちろん筆者らの授業の中でも浮かび上がった課題を取り入れたり、先輩の実習時の話をしたり、病院実習が不安だと思わずに楽しみだと思えるように、また充実した実習になるように最大の努力をしたいと考えている。

実習では職員の方のご指導のもと、一生懸命取り組むこと、わからないことはしっかりと納得がいくまで質問をして、初めての業務にも臆することなく果敢に挑戦し、「お客様」としてではなく、医療秘書を目指すものとして有意義な病院実習にしてほしいと熱望する。

#### 参考文献

〔1〕四條畷学園短期大学紀要2014年第47号 仁平章子・三木大史・奥田純・北村瑞穂・奥田玲子・河口祐子・荊木治恵・新田眞一「ライフデザイン総合学科教育課程におけるキャリア教育『実践キャリア実務士』認定教育課程の導入にともなって」

－ 2015. 2. 28 受稿、2015. 2. 28 受理－